DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN .....
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 4
1.4 Kegunaan Penelitian 4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....
2.1 Pengertian Peranan 6
2.2 Auditing..... 6
2.2.1 Pengertian Audit..... 6
2.2.2 Jenis-jenis Audit..... 8
2.3 Audit Operasional..... 9
2.3.1 Pengertian Audit Operasional..... 9
2.3.2 Ruang Lingkup Audit Operasional..... 10
2.3.3 Tujuan Audit Operasional..... 12
2.3.4 Manfaat Audit Operasional..... 13
2.3.5 Jenis-jenis Audit Operasional..... 14
2.3.6 Kriteria Audit Operasional..... 15
2.3.7 Keterbatasan Audit Operasional..... 17
2.3.8 Tahap-tahap Audit Operasional 18
2.4 Efektivitas..... 24

2.5 Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 25
2.5.1 Prosedur Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 25
2.5.2 Efekttivitas Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 26
2.6 Hubungan Peranan Audit Operasional dan Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....
3.1 Objek Penelitian 31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian..... 31
3.3 Metode Penelitian..... 32
3.3.1 Metode Pengumpulan Data..... 33
3.4 Operasionalisasi Variabel..... 33
3.4.1 Pengukuran Variabel..... 34
3.4.2 Uji Kualitas Data. 34
3.4.2.1 Uji Validitas..... 34
3.4.2.2 Uji Realibilitas..... 35
3.5 Metode Analisis Data 36
3.5.1 Analisis Deskriptif..... 36
3.5.2 Pengujian Hipotesis 38
3.5.2.1 Uji Statistik t..... 38
3.6 Instrumen Penelitian 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....
4.1 Hasil Penelitian 41
4.1.1 Hasil Uji Validitas..... 41
4.1.2 Hasil Uji Realibilitas..... 43
4.1.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian..... 43
4.1.3.1 Variabel Peranan Audit Operasional(X)..... 43
4.1.3.2 Variabel Efektivitas Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 45
4.1.4 Analisis Pengaruh Audit Operasional dalam

Menunjang Efektifitas Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 47
4.1.4.1 Pengujian Hipotesis..... 47
4.2 Pembahasan 52
4.2.1 Peranan Audit Operasional Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik 52
4.2.2 Efektivitas Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik..... 53
4.2.3 Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penyambungan Baru Daya Listrik 54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....
5.1 Kesimpulan 56
5.2 Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN